附件 2

用語詞彙

不成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，審研投訴所針對的行動 ／ 應採取而沒有採取的行動 ／ 決定，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。若是沒有發現任何行政失當之處，則該宗投訴便會被評斷為不成立。

中止調查投訴

這是指申訴專員根據《申訴專員條例》第 10(2)條，決定不跟進投訴，原因是：

(a) 以前曾調查該宗投訴，並證實投訴不成立；

(b) 投訴關乎微不足道的事；

(c) 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出；或

(d) 經考慮後認為無需調查或進一步調查。

未能就投訴是否成立作出定論

這是指在調查後，由於所蒐集到的證據互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏獨立證人提出佐證，以致不能評斷投訴是否成立。簡言之，就是無法就個案得出結論。

全面調查

這是指在接到投訴後根據《申訴專員條例》第 7(1) 條展開的調查工作。

成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，審研投訴所針對的行動 ／ 應採取而沒有採取的行動 ／ 決定，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若本署在全面審研後發現整體上有行政失當之處，該宗投訴便會被評斷為成立。

有可能成為正式投訴的個案

這是指匿名的投訴，或是投訴人向某個機構提出，而只是將投訴信副本送交本署備案的投訴。這類個案被視作完全無須跟進或暫時無須跟進的投訴。然而，假如有關機構沒有適當地跟進，申訴專員可能決定介入。

附件 2

用語詞彙

行政失當

這是指《申訴專員條例》第2條中訂明的「行政失當」行為。基本上，行政失當是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括：不合理的行為、濫用權力或職權、不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤、無禮或不為受行動影響的人着想等行為。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是某個機構或其職員的不當行為或不妥善的決定 ／ 行動，而這些行為、決定或行動影響到個別投訴人或整個法人團體，令其感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回一項投訴。但是，視乎投訴的性質或嚴重程度，申訴專員仍可能決定繼續調查。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》第 8 條與附表 2 共同訂明的申訴專員不得調查的行動或事項。

投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

這是指申訴專員認為投訴人所指稱的事項不成立，然而本署在調查過程中卻發現被投訴的機構另有嚴重行政失當之處的投訴個案。在這情況下，儘管投訴人沒有就這些方面提出具體投訴，申訴專員仍會批評這些有欠妥善的地方，並把個案評斷為投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處。

受條文所限不得調查

這是指根據《申訴專員條例》第 10 條的規定，調查工作因受限制而不得進行。

直查項目的審研工作

這是指審研某個關乎公眾利益或廣受市民關注而本署亦認為可能值得進行直接調查的項目的過程。在審研過程中，本署會收集該項目的背景資料，評審市民關注的程度，並考慮有關機構所採取的補救行動。

用語詞彙

直接調查

這是指儘管沒有接到投訴，申訴專員根據《申訴專員條例》第 7(1)條就某些事項主動進行的調查。

初步查訊

這是指根據《申訴專員條例》第 11A 條展開的查訊，以決定是否需要進行全面調查。

查詢

查詢是指要求提供資料或意見，並不是一項投訴。

部分成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，審研投訴所針對的行動 ／ 應採取而沒有採取的行動 ／ 決定，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若只發現某一或某些方面有行政失當之處，則該宗投訴會被評斷為部分成立。

提供協助 ／ 作出澄清

這是指一種初步查訊的方式，本署會向被投訴的機構收集所有相關資料。假如資料已完全解釋有關投訴的問題，本署會把調查結果和觀察所得告知投訴人，並就有關的補救行動和改善措施向事涉機構提出建議。若仍認為需要進一步行動，本署會展開全面調查。

調查

這是指《申訴專員條例》第 7(1)條訂明的調查工作，可以是就投訴而展開的全面調查，又或是在沒有接到投訴的情況下展開的直接調查。

調解

這是指在事涉各方自願的情況下，根據《申訴專員條例》第 11B 條進行的過程，投訴人與有關機構的代表同意會面，商討彼此願意接受的解決方法。本署的調查員以中立的調停人身份協助雙方對話，尋求和解。

附件 2

用語詞彙

機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是指一種初步查訊的方式。本署在取得投訴人同意後，把性質較簡單的投訴個案轉介被投訴的機構，由該機構直接進行調查及回覆投訴人，並把回覆的副本送交申訴專員。在這些情況下，申訴專員或會要求有關機構就其回覆提交特定的資料、監察有關的過程和審核有關的回覆。倘若對有關機構的回覆感到不滿意，便會決定介入。